



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

NATÁLIA SARELLAS MARTINS

**RECLAMAÇÕES E RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO  
LÍQUIDO: estudo em bancos atuantes no Brasil no  
segundo semestre de 2014**

Brasília – DF

2015

NATÁLIA SARELLAS MARTINS

**RECLAMAÇÕES E RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO  
LÍQUIDO: estudo em bancos atuantes no Brasil no  
segundo semestre de 2014**

Monografia apresentada ao Departamento  
de Administração como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em  
Administração.

Professor Orientador: Prof. Dr., Carlos  
André de Melo Alves

Brasília – DF

2015

**NATÁLIA SARELLAS MARTINS**

**RECLAMAÇÕES E RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO  
LÍQUIDO: estudo em bancos atuantes no Brasil no  
segundo semestre de 2014**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de  
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da  
aluna

**Natália Sarellas Martins**

Prof. Dr., Carlos André de Melo Alves  
Professor-Orientador

Prof. Dr., Evaldo Cesar Cavalcante  
Rodrigues,  
Professor-Examinador

Prof. Dr, José Carlos Peréa Monteiro  
Professor-Examinador

Brasília, 25 de novembro de 2015

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu orientador, Prof. Dr. Carlos André de Melo Alves, que com sua organização e método tornou este trabalho possível. Ao meu namorado, Pedro, e aos meus pais, Leandro e Taís, pela paciência e cuidado.

## RESUMO

O objetivo geral deste estudo foi investigar a associação entre o índice de reclamações e o retorno sobre o patrimônio líquido (RSPL) de bancos atuantes no Brasil no segundo semestre de 2014. Tratou-se de um estudo descritivo e correlacional, com abordagem quantitativa. O referencial teórico apresentou as reclamações, a partir da perspectiva da responsabilidade social corporativa, e o RSPL, no contexto da rentabilidade em bancos. A amostra intencional abrangeu 22 bancos, selecionados a partir do relatório '50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional', data base dezembro de 2014, e constantes do *Ranking* de Reclamações do Banco Central no segundo semestre do mesmo ano. Os bancos foram segmentados em igual quantidade em mais de 2 milhões de clientes e menos de 2 milhões de clientes, e três índices de reclamações semestrais foram apurados para cada banco, com base no referido *ranking*: 1. índice de reclamações reguladas procedentes, 2. índice de reclamações reguladas e 3. índice de reclamações totais. O RSPL de cada banco foi apurado no referido relatório. O tratamento dos dados empregou análises descritiva e inferencial não paramétrica, com o uso do Teste Shapiro Wilk e Correlação de Spearman. Para o total de bancos da amostra, as associações entre os índices de reclamações e o RSPL foram negativas em diferentes níveis de significância. As correlações entre o índice de reclamações reguladas e o RSPL, e entre o índice de reclamações totais e o RSPL foram -0,51 e -0,43, respectivamente, sendo ambas significativas à 5%. A correlação entre o índice de reclamações reguladas procedentes e o RSPL foi -0,38, com significância à 10%. Considerando bancos com mais de 2 milhões de clientes e com menos de 2 milhões de clientes, as associações entre os índices de reclamações e o RSPL foram negativas, mas de uma maneira geral não foram significativas. Espera-se que os resultados desta pesquisa possam contribuir para reflexões de acadêmicos, reguladores, acionistas, clientes, usuários e demais interessados no estudo da associação entre indicadores de desempenho social e indicadores de desempenho econômico-financeiro de bancos atuantes no Brasil.

Palavras-chave: Reclamações. Responsabilidade Social Corporativa. Retorno Sobre Patrimônio Líquido. Rentabilidade. Bancos.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1 – Intermediação financeira. ....	23
Figura 2 – Retorno Sobre o Patrimônio Líquido Anual .....	27

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definição ampla e restrita de stakeholder .....	17
Quadro 2 – Classificação das reclamações recebidas pelo Banco Central .....	20
Quadro 3 – Técnicas quantitativas de análise do desempenho .....	22
Quadro 4 – Balanço patrimonial simplificado .....	24
Quadro 5 – Grandes grupos de indicadores de avaliação .....	25
Quadro 6 – Estudos selecionados que fazem uso do RSPL no setor bancário.....	29
Quadro 7 – Definição das variáveis utilizadas .....	33
Quadro 8 – Resultados da associação entre índices de reclamações e RSPL para bancos da amostra com mais de 2 milhões de clientes e menos de 2 milhões de clientes .....	46

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tabela da amostra .....	32
Tabela 2 – Resultados da apuração das variáveis segmentadas por bancos .....	36
Tabela 3 – Análise descritiva do Índice de Reclamações Reguladas Procedentes..	37
Tabela 4 – Análise descritiva do Índice de Reclamações Reguladas .....	37
Tabela 5 – Análise descritiva do Índice de Reclamações Totais .....	38
Tabela 6 – Análise descritiva do Resultado Sobre o Patrimônio Líquido.....	38
Tabela 7 – Resultados do Teste Shapiro-Wilk.....	39
Tabela 8 – Correlação de Spearman considerando NDRRP e RSPL .....	40
Tabela 9 – Correlação de Spearman considerando INDRR e RSPL.....	42
Tabela 10 – Correlação de Spearman considerando INDRT e RSPL .....	43



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BCB – Banco Central do Brasil

BSR - Business for Social Responsibility

CCS - Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional

CMN – Conselho Monetário Nacional

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

GRI - Global Reporting Initiative

IBASE - Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

RSC – Responsabilidade Social Corporativa

RSPL – Retorno Sobre o Patrimônio Líquido

SCFI - Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento

SCR - Sistema de Informações de Crédito do Banco Central

SFN – Sistema Financeiro Nacional

SRI – Stanford Research Institute

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	12
1.1	Contextualização.....	12
1.2	Formulação do problema .....	13
1.3	Objetivo Geral .....	13
1.4	Objetivos Específicos.....	14
1.5	Justificativa.....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	15
2.1	Responsabilidade Social Corporativa e Reclamações .....	15
2.2	Rentabilidade e Retorno Sobre o Patrimônio Líquido .....	21
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	30
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	30
3.2	Caracterização do setor bancário .....	30
3.3	População e amostra .....	31
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	32
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	35
4.1	Análise descritiva .....	35
4.2	Análise inferencial.....	39
4.2.1	Índice de Reclamações Reguladas Procedentes e RSPL.....	40
4.2.2	Índice de Reclamações Reguladas e RSPL.....	41
4.2.3	Índice de Reclamações Totais e RSPL .....	42
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	45
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICES.....	55
	APÊNDICE A – Bancos da Amostra e Participantes com Reclamações no Período	55
	ANEXOS .....	58
	Anexo A – Balanço Patrimonial de Bancos e suas Contas .....	58
	Anexo B – Demonstrações de Resultados de Bancos e suas Contas .....	59

Anexo C – Relação dos 50 Maiores Bancos Segundo Relatório do Banco Central do Brasil .....	60
--	----

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

Atualmente, a Responsabilidade Social Corporativa – RSC integra o processo estratégico de empresas dos mais diversos setores, na busca por suprir as novas demandas relacionadas ao bem-estar da sociedade que a cerca, e, com isso, melhorar sua imagem e reputação. Respondendo às demandas emergentes da sociedade, as organizações passaram a incorporar aos seus objetivos financeiros e econômicos questões relacionadas com a cidadania, ética nos negócios e preservação do meio ambiente (LYRA, GOMES e JACOVINE, 2009).

No contexto organizacional, os atores envolvidos com a empresa, direta ou indiretamente, são chamados de *stakeholders*. O cliente é um *stakeholder* importante, sendo classificado por Clarkson (1995) como “*stakeholder* primário”. Frisamos, ainda, sua relevância no caso específico dos bancos, entidades que dependem de recursos de terceiros para realizar atividades de intermediação financeira (ASSAF NETO, 2012).

Conforme Alves, Gaspar e Martins (2014), as reclamações estão entre os indicadores sociais utilizados para avaliar o atendimento prestado a clientes e usuários de bancos no Brasil. Essas reclamações podem ser apresentadas nas próprias agências bancárias, nos procons, no Banco Central do Brasil e através de vias alternativas, como sites especializados. Com base nessas reclamações podem ser apurados índices de reclamações, inclusive para bancos.

Além de uma abordagem que enfatiza indicadores sociais em bancos com base em reclamações, é oportuno notar que a literatura apresenta indicadores econômico-financeiros que auxiliam o entendimento da rentabilidade e lucratividade, mais especificamente, o estudo do Retorno sobre o Patrimônio Líquido – RSPL (ASSAF NETO, 2012). Esta constatação sugere que existe oportunidade de investigação empírica para associar índices de reclamações ao estudo da rentabilidade, em especial o RSPL em bancos.

## 1.2 Formulação do problema

As reclamações advindas de insatisfações dos clientes apresentadas ao BCB são disponibilizadas ao público periodicamente no *Ranking* de Instituições por Índice de Reclamações, por meio do sítio eletrônico da autarquia (BCB, 2014b). Este ranking é disposto de forma decrescente conforme o índice de reclamações calculado para cada banco. É disponibilizado ao público o índice de reclamações reguladas procedentes, sendo possível apurar outros índices mais gerais a partir das informações disponíveis.

Assim, este trabalho será composto também por índices de reclamações considerando as reclamações reguladas (procedentes e outras que não forem procedentes) e o total de reclamações (reguladas e não reguladas). Essas reclamações podem ser segmentadas para bancos com mais de 2 milhões de clientes e para bancos com menos de 2 milhões de clientes, conforme mudanças implementadas no referido *ranking* a partir do 2º semestre de 2014 (BCB, 2014a).

Por sua vez, entre os índices econômico-financeiros adotados na análise empresarial, constam aqueles de rentabilidade e lucratividade. Na busca por um indicador capaz de representar adequadamente a rentabilidade dos bancos analisados, optou-se pelo uso do RSPL.

Assim, aproveita-se a oportunidade para investigação empírica buscando verificar se existe associação entre o índice de reclamações e o RSPL de bancos no Brasil, no segundo semestre de 2014. Considerando o que foi exposto na introdução e nesta seção, o problema de pesquisa é o seguinte: **qual a associação entre o índice de reclamações e o Retorno Sobre Patrimônio Líquido de bancos atuantes no Brasil no segundo semestre de 2014?**

## 1.3 Objetivo Geral

Investigar a associação entre o índice de reclamações e o Retorno Sobre Patrimônio Líquido de bancos atuantes no Brasil no segundo semestre de 2014.

## 1.4 Objetivos Específicos

- Identificar estudos associando reclamações a RSC e rentabilidade à RSPL.
- Verificar a associação entre o índice de reclamações reguladas procedentes e o RSPL dos bancos atuantes no Brasil no 2º semestre de 2014;
- Verificar a associação entre índice de reclamações reguladas e o RSPL dos bancos atuantes no Brasil no 2º semestre de 2014;
- Verificar a associação entre o índice de reclamações total e o RSPL dos bancos atuantes no Brasil no 2º semestre de 2014;
- Verificar se existem diferenças nas associações anteriores, considerando os bancos com mais de 2 milhões de clientes e os bancos com menos de 2 milhões de clientes.

## 1.5 Justificativa

A pesquisa tratará das reclamações divulgadas pelo BCB abrangendo as mudanças incorporadas ao *Ranking* de reclamações a partir do segundo semestre de 2014. Neste aspecto, esta pesquisa busca contribuir para a atualidade deste estudo, em comparação a estudo anterior sobre o tema (ALVES; GASPAR; MARTINS, 2014).

Conforme apresentado no objetivo, busca-se compreender a associação entre índice de reclamações e o RSPL dos bancos, assim como observar as possíveis diferenças entre essas associações considerando bancos com mais ou menos de 2 milhões de clientes. Dessa forma, espera-se incrementar o estado da arte sobre o tema, analisando a relação entre dois indicadores que podem impactar a análise organizacional de bancos, sendo o índice de reclamações mais vinculado à RSC e o RSPL mais vinculado à rentabilidade dessas entidades.

Espera-se, como resultado, identificar as relações apresentadas nos objetivos e contribuir para reflexões de acadêmicos, reguladores, acionistas, clientes, usuários e demais interessados no desempenho social e econômico-financeiro de bancos atuantes no Brasil.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta o referencial teórico. Inicialmente, apresenta-se a RSC, enfatizando-se as reclamações como indicadores sociais, especialmente aquelas que são apresentadas ao BCB pelos *stakeholders* clientes e usuários de bancos e que permitem a elaboração de índices de reclamações (Seção 2.1). Na sequência, mostram-se conceitos relacionados à rentabilidade, com ênfase em indicadores econômico-financeiros de bancos, em especial o RSPL (Seção 2.2).

### 2.1 Responsabilidade Social Corporativa e Reclamações

Os primeiros registros formais da RSC na literatura remontam à década de 1950, observando-se traços desta preocupação nos países desenvolvidos já nos anos 1930 e 1940, conforme mostrado no trabalho de Carroll (1999). Contudo, em estudo datado de 1995, Clarkson aponta a escassez de uma teoria consolidada sobre o assunto e a falta de um consenso no âmbito acadêmico. E mesmo trabalho conjunto na Universidade de Cambridge em 2010, Freeman et al (2010) afirmam ainda não haver uma definição única e abrangente de RSC.

Ao longo desses anos, diversos autores versaram sobre RSC, vislumbrando distintas dimensões a serem consideradas, como a dimensão econômica, filantrópica, ética, legal, voluntariedade e ambiental (CRISÓSTOMO; FREIRE; SOARES, 2012). Segundo McWilliams e Siegel (2001) recorrem à voluntariedade como dimensão conceitual da RSC, enquanto Carroll (1999) afirma que a RSC, para ser considerada legítima, deve levar em consideração não apenas as responsabilidades econômicas e legais, mas também as responsabilidades éticas e discricionárias.

O tema da RSC tem sido amplamente discutido na área da administração. O conceito de RSC, para McWilliams e Siegel (2001), aborda atitudes que promovam algum bem social, indo além dos interesses da firma e do estabelecido por lei. Diversos autores nos últimos anos apresentam uma conceituação que segue no mesmo sentido (DAVIS, 1960; POST, 1978; FREDERICK, 1994; CARROLL, 1999)

Apesar da conceituação apresentar certa convergência, a maneira de aplicá-la divide opiniões. Milton Friedman (1970), critica duramente a visão de que as empresas devam preocupar-se com questões sociais, considerando que elas devem perseguir os interesses de seus acionistas e isso por si só regularia o mercado, por exemplo, prevenindo a inflação. Esta visão tem suas raízes na economia clássica, trazendo o conceito de mão invisível de Adam Smith (1776).

Friedman (1970) informa que a ideia de RSC tende a gerar um problema de agência, uma vez que o agente (gestor, executivo) estará utilizando os recursos do principal (acionista) na busca pela satisfação de outrem. No entanto, a partir do seu salário e na sua vida pessoal, é provável que o agente tenha ímpetos de assumir responsabilidades sociais das quais ele será o principal, fazendo uso de seus próprios recursos. Assim, responsabilidades sociais seriam individuais e não corporativas (FRIEDMAN, 1970, p. 1).

Por sua vez, a visão socioeconômica aborda o papel da organização na promoção do bem-estar social, com objetivos mais amplos do que a obtenção de lucros corporativos e geração de empregos, sem, contudo, ignorá-los (SERPA; FOURNEAU, 2007). Esta abordagem defende que a organização deve perseguir um resultado positivo para sua competitividade e sobrevivência, sem deixar de lado a dimensão filantrópica ou discricionária defendida por Carroll (1991).

Freeman, a partir de sua extensa bibliografia na área (FREEMAN, 1980; 1984; 1994; FREEMAN & REED, 1983; STONER & FREEMAN, 1985; FREEMAN & EVAN, 1990), analisa profundamente a teoria dos *stakeholders*, chamada por ele também de a ideia de *stakeholder (the stakeholders concept)*, que “emergiu como o paradigma dominante na RSC” (McWILLIAMS; SIEGEL, 2001, p. 118). O autor ressalta que as vertentes observadas nesta teoria não constituem realmente um paradoxo, mas que esta ‘tese da separação’ contribui para os estudos que relacionam as concepções centrais dos negócios com as da ética (FREEMAN, 1994).

Adicionalmente, as intenções por trás da RSC serão melhor satisfeitas se pensarmos em ‘responsabilidade corporativa para com os *stakeholders*’. É abordado ainda como a teoria dos *stakeholders* pode agregar valor ao futuro desenvolvimento da RSC, especificando e integrando melhor as questões financeira e social (FREEMAN et al, 2010, p. 236).



Conforme cunhado em memorando interno da *Stanford Research Institute* - SRI em 1963, *stakeholders* são “aqueles grupos cuja falta de suporte levaria ao fim da organização” (FREEMAN; REED, 1983, p. 89). Em mesma obra, e em consonância com a definição da SRI, os autores propõem duas definições de *stakeholder*, descritas no Quadro 1.

Definição de <i>Stakeholder</i>	Descrição
Ampla	Qualquer grupo ou indivíduo identificável que pode afetar a organização na busca por seus objetivos ou que é afetado por tal busca.
Restrita	Qualquer grupo ou indivíduo identificável cuja organização depende para sua sobrevivência.

Quadro 1 – Definição ampla e restrita de *stakeholder*

Fonte: adaptado de Freeman e Reed (1983).

Clarkson (1995) traz outra forma de categorização dos *stakeholders* congruente com a proposta do trabalho de Freeman e Reed (1983). Segundo o autor, *stakeholders* primários são aqueles que apresentam um alto grau de interdependência com a corporação, sendo que, sem sua participação, a corporação não é capaz de sobreviver. Esta categoria é tipicamente composta de acionistas e investidores, empregados, clientes e fornecedores.

Grupos de *stakeholders* secundários são aqueles que influenciam ou afetam, ou são influenciados ou afetados, pela corporação, mas não estão envolvidos em transações com a corporação e não são essenciais para sua sobrevivência (CLARKSON, 1995, p. 107). Este tipo de *stakeholder*, apesar de não estar diretamente ligado à firma, pode causar-lhe danos significantes. O autor cita como exemplo o caso da mídia, que tem a capacidade de influenciar na opinião do público positiva ou negativamente.

A partir dos preceitos colocados nos trabalhos dos autores, nota-se a importância, dada tanto pelo setor empresarial como acadêmico, ao *stakeholder* cliente. Este tipo de *stakeholder* está enquadrado explicitamente tanto na definição restrita de *stakeholder* proposta por Freeman e Reed (1983, p. 91), como na listagem de *stakeholders* primários feita por Clarkson (1995, p. 106).

O fato de uma organização ser considerada dependente do *stakeholder* deixa clara a sua importância e impacto nas estratégias organizacionais. A análise de Frooman (1999) sobre os tipos de estratégias de influência que devem ser adotadas de acordo

com os tipos de relações *stakeholder*-firma, podem ajudar a entender importância do *stakeholder* cliente.

Clarkson (1995) desenvolveu um inventário das preocupações representativas dos *stakeholders* com aproximadamente 50 questões, organizadas por classificação dos principais *stakeholders*, com o intuito de servir como estímulo para que gerentes e administradores passem a considerar uma gama mais ampla das preocupações dos *stakeholders*. A tabela desenvolvida por Clarkson contém, dentro da classificação “consumidores”, a questão “reclamações dos clientes”, o que indica que as reclamações apresentam relevância estratégica para a empresa e devem ser consideradas. As reclamações de *stakeholders* clientes e usuários de bancos, quando recebidas pelo BCB, serão melhor detalhadas na sequência desta seção do referencial teórico.

Existem diversas iniciativas empreendidas atualmente que buscam disseminar os preceitos e a aceitação de atitudes socialmente responsáveis por parte das organizações. Internacionalmente, destacam-se o *Global Reporting Initiative* – GRI, que busca promover o uso de relatórios de sustentabilidade como uma maneira das organizações contribuírem para o desenvolvimento sustentável (GRI, 2015), e o *Business for Social Responsibility* – BSR, responsável por prestar consultoria às empresas que buscam tornar-se socialmente responsáveis (BSR, 2015).

No Brasil, o Instituto Ethos é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público responsável por propor indicadores e disseminar a prática da responsabilidade social em empresas. Nesta área, também, destaca-se o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas - IBASE, uma organização de cidadania ativa sem fins lucrativos, empenhada em publicar e endossar os balanços sociais desenvolvidos pelas organizações.

Especificamente para o setor bancário, a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN, criou, em 2002, a Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade com a finalidade de promover a adequação das instituições financeiras brasileiras aos princípios do GRI (CRISÓSTOMO; FREIRE; SOARES, 2012). A FEBRABAN fornece, ainda, um Relatório Anual por meio do qual presta contas de suas atividades e desempenho às diferentes partes interessadas (FEBRABAN, 2015).

O Conselho Monetário Nacional - CMN, no cumprimento de sua função de expedir diretrizes gerais para o bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional – SFN, tornou pública, em 25 de abril de 2014, a Resolução nº 4.327, que dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB (BRASIL, 2014). Tal resolução cita os *stakeholders* clientes no seu primeiro parágrafo do artigo 2º, como uma das partes interessadas nas ações de natureza socioambiental.

Conforme Alves, Gaspar e Martins (2014), citados na introdução deste estudo, as reclamações estão entre os indicadores sociais utilizados para avaliar o atendimento prestado a clientes e usuários de bancos no Brasil. Essas reclamações podem ser apresentadas nas próprias agências bancárias, nos procons, no BCB e através de vias alternativas, como sites especializados. Com base nessas reclamações, podem ser apurados índices de reclamações, inclusive para bancos.

Quanto ao tratamento das reclamações apresentadas ao BCB por clientes e usuários de bancos, até 2014 esteve em vigor a Circular nº 3.289, de 31 de agosto 2005, que dispunha sobre a constituição e a implementação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de informações (RDR). A partir de dois de janeiro de 2015, no entanto, entrou em vigor a Circular nº 3.729, que revogou a Circular nº 3.289 e mudou o tratamento de registros no referido sistema, alterando também sua denominação para Sistema de Registros de Demandas do Cidadão (RDR).

Os registros feitos no RDR podem ser “de reclamações”, proveniente de comunicação de fato envolvendo qualquer das instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, ou “de acompanhamento”, feitas pelo próprio BCB para solicitar esclarecimentos ou providências relacionadas a demandas registradas neste sistema (BCB, 2014a).

A nova circular delimita que o registro de reclamações pode ser classificado como “regulado”, quando trata-se de fatos relacionados com lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB, ou “não regulado” nos demais casos (BCB, 2014a). Através de seu art. 9º, a circular dá ao BCB liberdade para as classificações que serão publicadas, respeitando aquelas explícitas na norma, como segue: “Art. 9º Fica o Departamento de Atendimento Institucional (Deati) autorizado a divulgar na

página do Banco Central do Brasil na internet informações agregadas dos registros de reclamação e classificação ordenada das instituições reclamadas”.

Assim, as reclamações recebidas passaram a ser classificadas pelo BCB em reguladas procedentes, reguladas – outras, não reguladas e total, conforme Quadro 2. De notar que as reclamações reguladas abrangem as reclamações reguladas procedentes e as reclamações reguladas – outras. Apesar de serem divulgadas no site do BCB, as reclamações reguladas – outras e não reguladas não influenciam na ordem das instituições nas listagens do ranking publicamente divulgado pelo BCB (BCB, 2015a).

Reclamações Reguladas Procedentes	quantidade de reclamações, encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Reclamações Reguladas – outras	quantidade de reclamações, encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Reclamações Não Reguladas	quantidade de reclamações, encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Total de Reclamações	valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.

Quadro 2 – Classificação das reclamações recebidas pelo BCB

Fonte: BCB (2015c).

A partir de junho de 2014, o ranking passou a categorizar separadamente os bancos com número de clientes superior a dois milhões daqueles de número inferior, acrescentando em um milhão o número de referência utilizado atentes de junho de 2014. A lista referente aos bancos com menos de dois milhões de clientes é composta por aqueles que não tenham sido incluídos na primeira, e contenham dez ou mais reclamações reguladas procedentes no ranking mensal, ou trinta ou mais no semestral.

A quantidade total de clientes, observada no referido ranking, refere-se ao total de clientes da base conjunta, composta pelas bases Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS e Sistema de Informações de Crédito do Banco Central – SCR, em números de CPFs e CNPJs (a base conjunta exclui a duplicidade de CPFs e CNPJs existentes em mais de uma base). A análise semestral é composta pela média dos números de clientes observados em cada mês que compõe o período em questão.

Cabe ainda observar que o ranking é dividido em duas diferentes categorias: ranking de bancos e financeiras por índice de reclamações e ranking de administradoras de consórcio por índice de reclamações. Este estudo contempla a primeira categoria de *ranking*, que abrange bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento - SCFI.

## **2.2 Rentabilidade e Retorno Sobre o Patrimônio Líquido**

De acordo com Pinheiro (2014), a análise de demonstrações contábeis tem como objetivo examinar e avaliar o comportamento de uma empresa sob os aspectos econômico-financeiros, representando uma ferramenta importante para a compreensão do valor da empresa e seu posicionamento dentro do setor ou setores de atuação.

Segundo o autor, a análise das demonstrações contábeis pode ser feita de maneira estática, que observa a situação da empresa em determinado momento, ou dinâmica, que se preocupa em retratar a evolução da empresa e traçar sua tendência. Neste trabalho prioriza-se um estudo estático, também chamado transversal.

Existem diversas formas para realizar a análise de desempenho utilizadas pelo setor bancário, conforme colocado em Ceretta e Niederauer (2001). Tais análises podem ser desenvolvidas em estudos qualitativos ou quantitativos.

O enfoque qualitativo exige comumente uma série de informações geralmente restritas e de difícil acesso ao público. Já, as técnicas quantitativas fazem uso de dados brutos, comumente cedidos pelas organizações, e podem ser classificadas em três grandes grupos: índices financeiros; análise de regressão e fronteira estocástica;

e análise por envoltória de dados (DEA – *Data Envelopment Analysis*), conforme Quadro 3.

<b>Técnica Quantitativa</b>	<b>Descrição da técnica</b>
Índices	São calculados a partir dos balanços divulgados pelas organizações, na busca por interpretar a nomenclatura contábil e torná-la compreensível para seus usuários internos e externos.
Análise de regressão e fronteira estocástica	Faz uma investigação da eficiência a partir da relação entre os valores observados da empresa e uma combinação de valores agregados por ponderações médias da amostra. Pelo fato de decompor o termo de erro em erro aleatório e erro de ineficiência gerencial, o modelo de fronteira estocástica apresenta melhor precisão dos parâmetros em relação ao modelo linear clássico de regressão.
Análise Envoltória de dados – DEA	Diferencia-se dos anteriores por ser não-paramétrica, eliminando a necessidade de se predefinir uma média que permita confrontar os resultados. A análise de regressão e o modelo estocástico exigem uma forma funcional específica a priori (equação de regressão), que relacione a variável dependente com as independentes.

Quadro 3 – Técnicas quantitativas de análise do desempenho

Fonte: Adaptado de Ceretta e Niederauer (2001)

Segundo Rogers et al (2006), a análise financeira suportada por índices serve de base para nortear o bom desempenho da organização além de ser eminentemente prática. Os autores ressaltam que a análise de informações contábeis divulgadas pelas empresas, em geral, norteia os investidores internacionais na aplicação de seus recursos financeiros.

Os indicadores ou índices de avaliação são medidas que embutem uma tendência de desempenho, indicando os potenciais pontos fortes e débeis da instituição, e despertando a atenção do analista para os aspectos que demandam maior atenção (ASSAF NETO, 2012). De acordo com Pinheiro (2014) e Assaf Neto (2012), este tipo de análise pode conter algumas limitações, principalmente no que se refere a uma visão global da situação da empresa. No entanto, a fragmentação da análise decorrente do uso de índices financeiros pode contribuir para o melhor entendimento da atividade de intermediação financeira executada pelos bancos.

A intermediação financeira pode ser ilustrada pela Figura 1 que representa as atividades da instituição financeira de receber recursos advindos de investidores (agentes superavitários) e transferí-los para tomadores (agentes carentes de liquidez). Ou seja, uma instituição financeira procura facilitar a transferência de recursos de detentores para tomadores de fundos (SANTOS, 1987). Assaf Neto (2012) ressalta que as captações registradas pelo banco são registradas como passivas (obrigações a pagar), e as aplicações feitas são classificadas como operações ativas (créditos e outras aplicações).

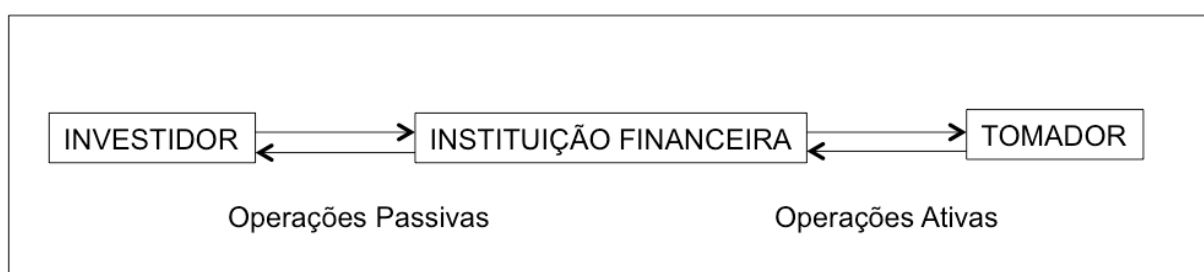


Figura 1 – Intermediação financeira

Fonte: adaptado de Assaf Neto (2012)

A partir da Circular nº 1.273, de 28 de dezembro de 1987, foi criado o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional – Cosif. Esse plano contábil unificou os diversos planos contábeis existentes à época e uniformizou os procedimentos de registro e elaboração de demonstrações financeiras, fato que veio a facilitar o acompanhamento, análise, avaliação do desempenho e controle das instituições do SFN (BCB, 2015b).

De acordo com Assaf Neto (2012), o Cosif reúne as normas gerais, procedimentos e critérios de escrituração contábil de elaboração das demonstrações financeiras dos bancos, cujo exercício social encerra-se obrigatoriamente em 31 de dezembro. As normas gerais de escrituração contábil das instituições financeiras componentes do SFN são expedidas pelo BCB e a estrutura básica dos seus grupos patrimoniais ativos e passivos apresenta-se de acordo com a Lei nº 11.638 de 28 de dezembro de 2007, é mostrada no Quadro 4, podendo ser conferida sua estrutura completa no Anexo A.

Ativo	Passivo
Circulante	Circulante
Não Circulante	Não Circulante
Realizável a Longo Prazo	Exigível a Longo Prazo
Permanente	Patrimônio Líquido

Quadro 4 – Balanço patrimonial simplificado

Fonte: Assaf Neto (2012)

Os Ativos circulante e não circulante, citados no Quadro 4 dizem respeito ao curto e longo prazo, respectivamente. Seguindo a orientação da Lei 6.404, das Sociedades por Ações, de 15 de dezembro de 1976, é considerado curto prazo os direitos e obrigações realizáveis financeiramente dentro de 12 meses seguidos ao encerramento do balanço, e longo prazo trata-se de período posterior a este.

No grupo de passivos e patrimônio líquido dos bancos, mencionados no Quadro 4, estão as fontes de recursos, podendo ter sido originados de depósitos ao público em geral, de empréstimos recebidos e de recursos próprios desses bancos (capital e reserva). Tais recursos são aplicados em seus ativos, destacando-se as disponibilidades, as carteiras de títulos e valores mobiliários, os empréstimos e financiamentos concedidos e imobilizações.

As demonstrações de resultado, por sua vez, confrontam receitas e despesas de intermediação financeira, com o intuito de fornecer de maneira esquematizada os resultados (lucro ou prejuízo) auferidos pela instituição em determinado exercício social. Um exemplo de demonstrativo de resultado utilizado pelos bancos está ilustrado no Anexo B. (ASSAF NETO, 2012).

As principais informações baseadas em demonstrativos contábeis utilizados em bancos podem subsidiar a elaboração de grandes grupos de indicadores para avaliação de bancos: solvência e liquidez, capital e risco, rentabilidade e lucratividade e análise da sensibilidade de juros. O Quadro 5 apresenta, entre os grandes grupos de indicadores, aqueles referentes à rentabilidade e à lucratividade, baseados em contas que integram a demonstração de resultados.



Indicadores de Solvência e Liquidez	A solvência evidencia os recursos próprios de uma instituição oferecidos ao risco de sua atividade, enquanto que a liquidez dos bancos reflete a capacidade financeira da instituição em atender prontamente toda demanda por recursos de caixa. Exemplos de índices utilizados para avaliar estas características são o de 'liquidez imediata' e o 'índice empréstimos/depósitos'.
Indicadores de Capital e Risco	Visam melhor identificar o volume adequado de capital próprio da instituição. Trata-se de índices bastante tradicionais, muitas vezes utilizados pelas autoridades monetárias para definir normas com relação ao capital mínimo que deve ser mantido pelas instituições financeiras. Cita-se aqui a ' <i>leverage</i> ' e a 'Taxa de Reinvestimento do Lucro'.
Indicadores de Rentabilidade e Lucratividade	Assim como os demais tipos de negócios, o banco objetiva maximizar a riqueza de seus proprietários, assim sua rentabilidade precisa ser observada. Nesta classificação encontram-se o 'retorno sobre o patrimônio líquido', os 'juros passivos' e o 'índice de eficiência operacional'.
Análise da Sensibilidade de Juros - GAP	Medem o nível de estabilidade dos ganhos dos bancos, a partir de fatores externos, como a flutuação da taxa de juros, e internos, representativos da qualidade e maturidade de seus ativos e passivos. Este grupo é composto apenas pelo 'índice de sensibilidade dos juros', que relaciona ativos e passivos sensíveis.

Quadro 5 – Grandes grupos de indicadores de avaliação

Fonte: Adaptado de Assaf Neto (2012)

A classificação de indicadores de rentabilidade e lucratividade do Quadro 5 pode ser, ainda, subdividida em três grupos:

- índices básicos de rentabilidade (o Resultado Sobre o Patrimônio Líquido – RSPL, o Retorno Sobre o Investimento Total – RSIT e a Margem Líquida);
- índices de rentabilidade e spread (Margem Financeira, Retorno Médio das Operações de Crédito e Juros Passivos);
- índice de eficiência (representa a estrutura operacional necessária para que o banco mantenha suas atividades, e pode ser calculado confrontando as despesas operacionais com as receitas de intermediação financeira).

Os índices básicos de rentabilidade serão detalhados na sequência.

O RSPL, também compreendido como *Return on Equity* (ROE), fornece o ganho percentual auferido pelos proprietários como uma consequência das margens de lucro, da eficiência operacional, do *leverage* e do planejamento eficiente de seus negócios (ASSAF NETO, 2012). Ou seja, o retorno do acionista para cada unidade

monetária investida. O RSPL relaciona o lucro líquido no numerador, com o patrimônio líquido no denominador, conforme exposto na fórmula 1.

$$(1) \text{ RSPL} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}}$$

Entende-se por lucro líquido, o valor final que resta colocado à disposição dos proprietários da empresa. Recomenda-se para o cálculo do RSPL o uso do lucro líquido final, ou seja, descontados impostos e taxas. O patrimônio líquido, por sua vez, representa o volume dos recursos próprios da empresa, pertencente a seus acionistas ou sócios. As contas do patrimônio líquido são aquelas de menor liquidez, e incluem: capital social, reservas de capital, ajustes de avaliação patrimonial e reservas de lucros (ASSAF NETO, 2012).

O RSIT, apresentado também como *Return on Assets* – ROA, apresenta o retorno total apurado sobre o investimento, seu cálculo é feito confrontando-se o lucro líquido no numerador com o ativo total no denominador. Já a Margem Líquida, busca avaliar a função básica de intermediação financeira de um banco, levando em consideração taxas, prazos, receitas e despesas. Seu cálculo se dá pela divisão do lucro líquido pela receita de intermediação financeira.

Em busca de analisar a rentabilidade dos bancos da amostra, este trabalho elegeu o RSPL como índice mais adequado, por se tratar de um indicador importante e muito utilizado no meio acadêmico. Os autores Gabriel, Assaf Neto e Corrar (2005) afirmam que o RSPL é uma das principais medidas de rentabilidade, e explanam que, na análise de bancos, o indicador fornece o ganho percentual auferido pelos proprietários decorrente das margens de lucro, eficiência operacional, capacidade de alavancagem do patrimônio e planejamento eficiente dos negócios.

O referido estudo de Gabriel, Assaf Neto e Corrar (2005) busca analisar o impacto do fim da correção monetária no cálculo do RSPL por parte dos bancos no Brasil. É pretendido identificar as possíveis distorções causadas pelo reconhecimento dos efeitos inflacionários sobre a rentabilidade. Para tanto, os autores fazem uso de dois indicadores de RSPL específicos, chamados por ele de “ROE legal” e “ROE ajustado”. O primeiro consiste no RSPL tradicional, estipulado pela legislação e sem considerar

os efeitos da inflação, e o segundo consiste na divisão do lucro líquido ajustado pelo patrimônio líquido ajustado, ou seja, ambos apurados após o reconhecimento dos efeitos da inflação. A partir da análise por meio do software SPSS 10.0, constatou-se uma tendência do indicador legal estar superestimado em relação ao ajustado, corroborando sua hipótese de pesquisa. Os autores concluem evidenciando que, apesar da simplicidade da forma de cálculo do RSPL, o conteúdo informacional de seus elementos é relevante para a análise de desempenho.

O RSPL está presente, também, no Relatório de Estabilidade Financeira – REF, documento divulgado pelo BCB que busca apresentar um panorama semestral do setor bancário e do SFN. A Figura 2 foi construída a partir dos dados do Relatório, e apresenta a evolução do RSPL dos bancos a partir de 2010 até o primeiro semestre de 2014.

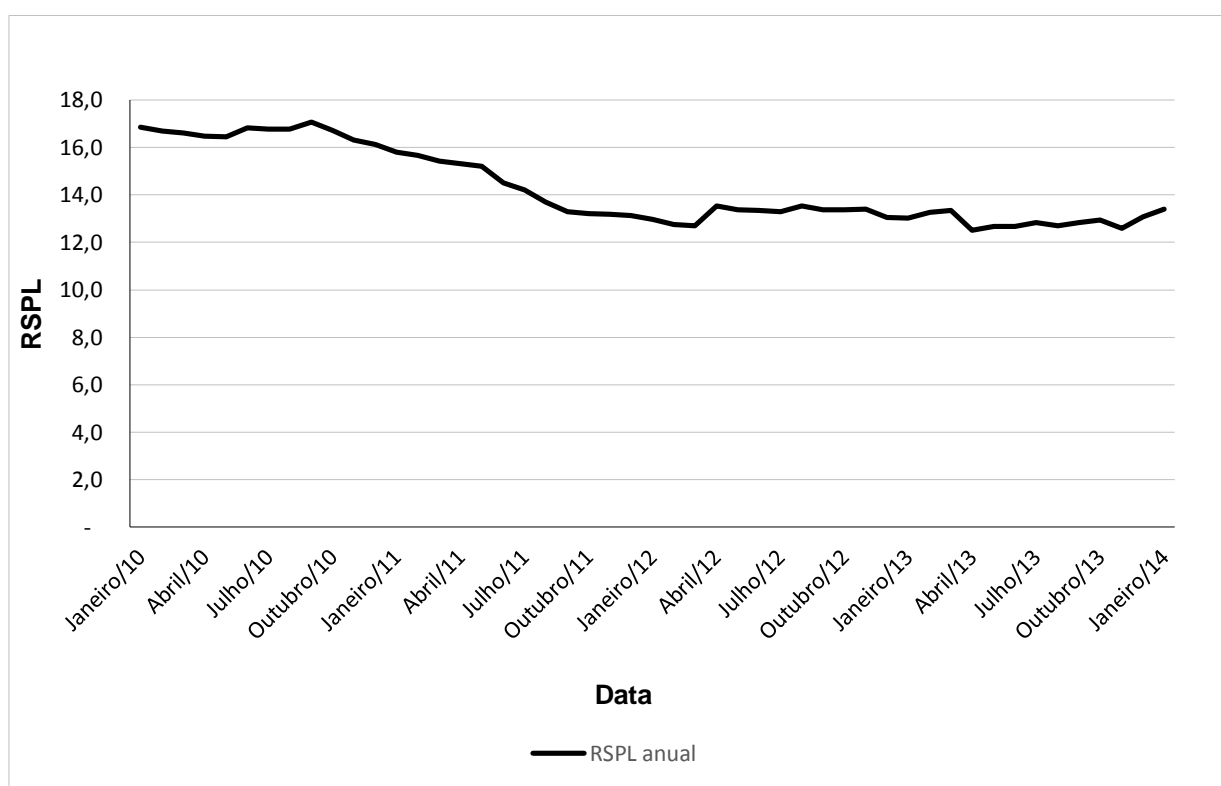


Figura 2 – Retorno Sobre o Patrimônio Líquido anual

Fonte: elaborado pela autora, a partir de dados do BCB (2015d).

Nota: eixo y apresenta os valores do RSPL anual em porcentagem e o eixo x é uma representação do tempo em que 1 equivale a janeiro de 2010 e 49 a janeiro de 2014.

Legenda: trata-se do RSPL anual pois indica a porcentagem observada ao ano, apesar de as datas serem apresentadas trimestralmente no eixo horizontal do gráfico.

Além de constar no relatório do BCB, o RSPL também é eleito indicador de rentabilidade no relatório de Desempenho de Bancos do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos – DIEESE, instituição fundada em 1955 por forças sindicais, com o intuito de desenvolver estudos e pesquisas em prol do trabalhador. O Instituto observa o lucro líquido e RSPL dos 5 maiores bancos do Brasil, utilizando como fonte de dados as demonstrações financeiras dos referidos bancos.

Internacionalmente, o relatório da estrutura bancária da União Europeia, de setembro de 2010, produzido pelo Banco Central da União Europeia (*European Central Bank – ECB*), traz informações versando sobre o RSPL. Apesar de criticar o indicador por ser o mais comumente usado na análise do desempenho bancário, o texto corrobora a sua importância como indicador de rentabilidade. Neste documento, o RSPL é classificado como uma medida tradicional de desempenho interna, que auxilia a avaliação do valor pelo acionista. Afirma-se também que este indicador é o mais amplamente utilizado, pois: (1) propõe uma avaliação direta do retorno financeiro ao investimento do acionista; (2) está facilmente disponível para analistas, dependendo apenas de informações públicas; e (3) permite comparar diferentes companhias, ou diferentes setores da economia.

Na busca por analisar os impactos da abertura do SFN à investimentos externos, marcada pela Exposição de Motivos nº 311, de 23 de agosto de 1995, Coutinho e Amaral (2003), analisaram a evolução de indicadores do setor bancário que pudessem justificar esta abertura. Foram usados a margem líquida, as receitas de tarifas e o RSPL na análise longitudinal dos então três maiores bancos privados nacionais. Os autores identificaram que, embora haja indícios de maior eficiência e concorrência no setor, com menores custos para o tomador de crédito, ainda é cedo para atestar que os objetivos da abertura tenham sido atingidos.

Daly e Zhang (2014) construíram um modelo de desempenho comparando bancos operantes em Hong Kong com base em sua nacionalidade, chineses e não-chineses. Os autores utilizam o RSPL como um indicador de rentabilidade, que apresentou um aumento nos bancos chineses durante o período de 2004 a 2010. Porém, os bancos chineses apresentaram resultados piores em relação a outros indicadores considerados para o desempenho bancário.

O Quadro 6, na sequência, apresenta estudos selecionados que fazem uso do RSPL para melhor entender o desempenho no setor bancário. O RSPL pode ser apresentado com diversos outros índices ou *proxys* de desempenho, inclusive o RSIT (DALY, ZHANG, 2014) ou como única medida de rentabilidade (COUTINHO, AMARAL, 2003).

Estudo	Uso do RSPL	Resumo
Coutinho e Amaral (2003)	Divisão simples entre o lucro líquido e o patrimônio líquido.	Análise longitudinal dos três maiores bancos privados nacionais entre 1990 e 2001. Busca observar indicadores do setor bancário em período de instabilidade do Sistema Financeiro Nacional.
Gabriel, Assaf Neto e Corrar (2005)	Utiliza o RSPL legal dos bancos e o RSPL ajustado pela inflação.	Busca identificar as distorções encontradas no RSPL dos bancos no Brasil fruto dos efeitos inflacionários.
Relatório (ECB, 2010)	Análise teórica do indicador, cujo cálculo é apresentado pela divisão do lucro líquido e a média do patrimônio líquido total.	Aponta a relevância e as limitações do uso do RSPL, sugerindo outras opções de indicadores para análises mais individualizadas.
REF (2014)	Indicador de rentabilidade. Também utilizado de acordo com o controle acionário.	Traça o panorama do setor bancário no segundo semestre de 2014, utilizando-se do RSPL para a análise da rentabilidade.
Daly e Zhang (2014)	Lucro líquido descontado de taxas dividido pelo patrimônio líquido total.	Analisa as diferenças entre bancos chineses que operam em Hong Kong entre 2004 e 2010.

Quadro 6 – Estudos selecionados que fazem uso do RSPL no setor bancário

Fonte: elaborado pela autora, a partir de dados do referencial teórico.

Por fim, os estudos do Quadro 6 possuem procedência nacional e estrangeira, contam com autores acadêmicos e com entidades reguladoras como seus autores e servem para ressaltar a utilização do RSPL no estudo da rentabilidade de bancos. A apresentação desse quadro finaliza esta seção e o referencial teórico desta pesquisa. Na sequência, o capítulo 3 apresenta os métodos e técnicas de pesquisa.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Neste capítulo apresentam-se os métodos e técnicas de pesquisa, empregados para atingir os objetivos mostrados na introdução deste estudo. A Seção 3.1 apresenta o tipo e descrição geral da pesquisa, a Seção 3.2 mostra a caracterização do setor bancário, a Seção 3.3 apresenta a população e a amostra, por fim, a Seção 3.4 descreve as técnicas de coleta e tratamento dos dados.

#### **3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa**

Este estudo é, primeiramente, documental, no que tange o referencial teórico, e descritivo, pois expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno, e pode estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza (VERGARA, 2004). Adicionalmente, o estudo é correlacional com abordagem quantitativa, pois tem propósito de conhecer a associação entre duas variáveis em um contexto em particular e apresenta o uso da coleta de dados para provar hipóteses, com base na medição numérica e análise estatística (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006).

#### **3.2 Caracterização do setor bancário**

Segundo a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014, o setor bancário cresceu 13% em 2014, mantendo o ritmo de crescimento dos últimos anos e atingindo um nível de bancarização de 60% da população trabalhadora. O total de ativos do setor atingiu a marca de 7,27 bilhões de reais e o número de contas foi de 108 milhões, tendo ambos apresentado evoluções positivas em relação ao ano anterior e seguido uma trajetória de ascensão desde 2011.

Conforme disposto no Relatório de Estabilidade Financeira do BCB, a composição do SFN, no 2º semestre de 2014, abrangeu bancos comerciais, banco múltiplo, caixa

econômica, banco de câmbio e banco de investimento, e conglomerados financeiros compostos por ao menos uma dessas modalidades de instituições financeiras.

### 3.3 População e amostra

População ou universo, conforme Vergara (2004), é um conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto de estudo. Nos termos deste trabalho, todas as organizações que serão observadas têm por característica serem bancos ou instituições financeiras listadas no relatório dos 50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional do Banco Central, na data base de dezembro de 2014. Para fins de ilustração, os bancos que compõe o relatório dos 50 Maiores Bancos e seus ativos estão expostos no Anexo C deste trabalho.

A amostra é não probabilística, tendo sido escolhida por meio de um procedimento de seleção informal (SAMPLERI; COLLADO; LUCIO, 2006). Esta seleção informal foi feita por acessibilidade (VERGARA, 2004). Assim, a amostra deste estudo são os 22 bancos mais reclamados segundo o *ranking* de reclamações do Banco Central. Destes, 11 figuram a categoria de bancos com mais de 2 milhões de clientes, e 11 a categoria de número inferior de clientes.

A Tabela 1 apresenta os 22 bancos que compõe a amostra, assim como seus ativos totais e número de clientes. A listagem está ordenada segundo o número total de clientes da base conjunta (CCS e SCR) apresentado pelos bancos. Assim, a tabela apresenta os bancos mais reclamados com mais de 2 milhões de clientes nas primeiras onze posições, seguidos dos bancos mais reclamados com menos de 2 milhões de clientes nas onze posições remanescentes.

Os ativos totais da Tabela 1 somados representam 77% dos ativos totais de todo o SFN na data base dezembro de 2014. Com exceção do Banco do Nordeste do Brasil S/A, do Banco Daycoval e do Banco CSF, os demais bancos da amostra foram considerados conglomerados pelo ranking de reclamações do BCB. O detalhamento das instituições participantes desses conglomerados consta do Apêndice A deste estudo.

Tabela 1 – Tabela da amostra

Nome do Banco	Ativo total	Número de clientes
BRABESCO	883.438.773,00	74.105.981
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.064.674.796,00	73.691.832
ITAU	1.117.848.197,00	56.877.696
BB	1.324.464.414,00	55.124.936
SANTANDER	598.224.807,00	31.102.625
HSBC	167.971.558,00	10.161.845
VOTORANTIM	99.106.714,00	4.434.210
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S A	38.204.992,00	4.344.516
BANRISUL	58.933.772,00	3.834.547
BMG	17.011.912,00	2.272.314
MERCANTIL DO BRASIL	13.261.618,00	2.102.624
PANAMERICANO	25.722.546,00	1.847.598
BANCO CSF S A	4.473.957,00	1.414.441
BNP PARIBAS	34.587.267,00	1.167.917
CITIBANK	60.860.588,00	1.056.849
SOCIETE GENERALE	18.522.349,00	749.070
BRB	12.229.693,00	732.615
BANCO DAYCOVAL S A	18.919.978,00	633.584
SAFRA	140.675.131,00	568.399
BONSUCESSO	3.397.750,00	484.042
J.MALUCELLI	5.549.679,00	342.677
BIC	15.641.508,00	172.393

Fontes: Adaptado de BCB (2014b, 2014c).

Nota: Bancos mais reclamados no ranking do Banco Central ordenados pelo número de clientes. Coluna Ativo Total obtida do relatório '50 Maiores Bancos e o Consolidado do SFN'. A coluna 'número total de clientes' foi obtida da base conjunta (CCS e SCR), apresentada pelos bancos no ranking de reclamações do BCB e reflete a média das quantidades de clientes utilizadas nos rankings dos meses do 2º semestre de 2014.

Por fim, os objetivos desta pesquisa não apresentam a necessidade de detalhar o nome dos bancos nos resultados. Dessa forma, os bancos da amostra não serão identificados nas análises, sendo identificados com base em um número aleatório que preserve suas identidades, e sendo agrupados segundo pertencerem a grupos de bancos com mais de dois milhões de clientes e bancos com menos de dois milhões de clientes.

### 3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A elaboração do referencial teórico contou com pesquisa bibliográfica e documental em livros, artigos de periódicos científicos nacionais e internacionais e publicações do Banco Central do Brasil, em vista de levantar materiais que relacionassem os índices de reclamações como indicadores sociais, na perspectiva da RSC, e o RSPL como



indicador de rentabilidade. Também utilizou-se destes materiais para analisar os conhecimentos a respeito da estrutura do setor bancário e das medidas econômico-financeiras que melhor se aplicam a ele.

Quanto aos dados empregados na parte empírica foram obtidos a partir de informações disponibilizadas publicamente pelo BCB em seu sítio eletrônico. Os dados para apurar os índices de reclamações (quantidade de reclamações semestrais e número de clientes, descrito na Tabela 1) foram obtidos por meio do 'Ranking de Instituições por Índice de Reclamações', consultando-se tanto a classificação de bancos com mais de 2 milhões de clientes quanto a classificação de bancos com menos de 2 milhões de clientes (BCB, 2014b). Os dados das contas do Cosif a serem utilizadas no cálculo do índice de RSPL foram coletados no relatório dos 50 maiores bancos e o consolidado do SFN (BCB, 2014c).

Quanto à análise dos dados, inicialmente calculou-se o índice de reclamação e o RSPL para cada banco da amostra, conforme exposto no quadro 7.

<b>Variável</b>	<b>Forma de operacionalização</b>	<b>Fonte dos dados</b>
Índice de Reclamações Reguladas Procedentes (INDRRP)	Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.	BCB (2014b)
Índice de Reclamações Reguladas (INDRR)	Número de reclamações reguladas (procedentes e reguladas - outras) dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.	BCB (2014b)
Índice de Reclamações Reguladas Totais (INDRT)	Número de reclamações (procedentes, reguladas - outras e não reguladas), dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.	BCB (2014b)
Retorno Sobre o Patrimônio Líquido (RSPL)	Lucro Líquido dividido pelo Patrimônio Líquido	BCB (2014c)

Quadro 7 – Definição das variáveis utilizadas.

Fonte: a autora, a partir do referencial teórico e dados da pesquisa.

Nota: número de clientes reflete a média das quantidades de clientes utilizadas nos rankings dos meses do 2º semestre de 2014.

O tratamento dos dados empregou análises descritiva e inferencial não paramétrica. A análise descritiva dos indicadores citados no Quadro 7 abrangeu a média, a mediana, o mínimo, o máximo, o desvio padrão e o coeficiente de variação (STEVENSON, 2001).

A análise inferencial abrangeu o Teste Shapiro-Wilk e o Coeficiente de Correlação de Spearman. Utilizou-se o teste Shapiro-Wilk (FÁVERO et. al, 2009) para identificar se havia normalidade nas distribuições dos resultados de cada indicador citado no Quadro 4. O coeficiente de correlação posto-ordem de Spearman é uma medida de associação entre duas variáveis mensuradas pelo menos em escala ordinal, de modo que os objetos ou indivíduos em estudo possam ser dispostos em postos em duas séries ordenadas (SIEGEL; CASTELLAN Jr. 2006). O coeficiente de correlação de Spearman trata-se de uma técnica não-paramétrica, podendo ser usada nas situações em que os dados violem suposições paramétricas, tais como dados não-normais (FIELD, 2009).

O coeficiente de correlação de Spearman pode resultar em um valor entre -1,00 e 1,00. Valores mais próximos de 1,00 indicam que as duas variáveis estão positivamente relacionadas. Inversamente, a proximidade de -1,00 indica que os dois conjuntos de postos estão correlacionados de forma negativa. A proximidade com o resultado 0, portanto indica ausência de relação entre os dois conjuntos. Os resultados devem considerar, também, a significância obtida no resultado do teste.

Por fim, os resultados das análises descritiva e inferencial foram apresentados em tabelas, e encontram-se relatados no capítulo 4 deste estudo. Todos os resultados foram obtidos com o auxílio do software Excel e do pacote estatístico *Statistical Package for Social Sciences* - SPSS 22.0

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Este capítulo apresenta os resultados e discussão da pesquisa. Inicialmente, apresenta-se a análise descritiva dos dados, a partir das variáveis escolhidas (Seção 4.1), na sequência, mostra-se a análise inferencial dos dados (Seção 4.2), correlacionando-se as variáveis aos pares: Índice de Reclamações Reguladas Procedentes e RSPL (Seção 4.2.1), Índice de Reclamações Reguladas e RSPL (Seção 4.2.2) e Índice de Reclamações Totais e RSPL (Seção 4.2.3).

### **4.1 Análise descritiva**

Inicialmente, a Tabela 2 exibe o valor do INDRRP, INDRR, INDRT e RSPL apurados para cada banco da amostra, com base na operacionalização descrita no Quadro 7 do capítulo 3 desta pesquisa. Verificam-se que alguns bancos apresentaram valores negativos para o RSPL, que podem ser explicados pelo fato de terem prejuízos reconhecidos em seus resultados no período estudado.

Como exemplo, verifica-se que o banco B22 foi o que apresentou valores mais altos em todos os índices de reclamações, assim como o RSPL mais baixo, de -0,435. O B14 apresentou o segundo maior valor em todos os índices de reclamações, sendo de 1.099,39 para o INDRRP, valor que corresponde a menos da metade do observado no B22, se aproximando mais nos índices seguintes, com 7.962,89 no INDRR e 10.632,32 no INDRT. Apesar desses números, não foi observado prejuízo nos seus resultados.

Os bancos que apresentaram maior RSPL foram o B13, B2 e B8, com os valores 0,203, 0,141 e 0,125 respectivamente. De maneira mais geral, observou-se que os maiores índices de reclamações ocorreram nos bancos com menos de 2 milhões de clientes, de B13 a B22.

Tabela 2: Resultados da apuração das variáveis segmentadas por banco.

Banco	INDRRP	INDRR	INDRT	RSPL
B1	33,80	179,38	301,07	0,10
B2	48,59	113,04	250,29	0,14
B3	29,48	222,34	407,51	0,10
B4	30,00	86,39	244,30	0,08
B5	65,36	209,37	405,37	0,02
B6	52,55	145,84	236,37	-0,06
B7	25,26	245,59	442,92	0,03
B8	0,23	5,29	16,34	0,13
B9	54,77	183,59	257,40	0,08
B10	305,42	1.371,73	2.460,49	0,04
B11	31,86	321,03	409,49	-0,11
B12	165,62	2.518,40	3.247,46	0,03
B13	41,71	70,70	168,97	0,20
B14	1.099,39	7.962,89	10.634,32	0,04
B15	98,41	314,14	723,85	0,00
B16	125,49	1.249,55	1.471,16	-0,01
B17	79,17	303,02	475,01	0,04
B18	306,19	2.230,17	3.230,83	0,06
B19	107,32	1.555,25	2.719,92	0,09
B20	140,48	1.679,61	2.402,68	-0,07
B21	288,90	3.554,37	4.073,81	0,04
B22	2.540,71	10.232,43	11.438,98	-0,48

Fonte: dados da pesquisa.

Legenda: B1 a B12 indicam bancos com mais de 2 milhões de clientes. B13 a B22 indicam bancos com menos de 2 milhões de clientes.

Nota: INDRRP é Índice de Reclamações Reguladas Procedentes, INDRR é Índice de Reclamações Reguladas, INDRT é Índice de Reclamações Totais e RSPL é Retorno Sobre o Patrimônio Líquido,

A análise descritiva dos dados considerou, cada uma das variáveis descritas na Tabela 2 individualmente, sendo elaboradas, na sequência, quatro tabelas. Cada tabela discrimina as medidas identificadas para o total de bancos da amostra, para os bancos com mais de 2 milhões de clientes e para os bancos com menos de 2 milhões de clientes. As medidas descritas foram a média e a mediana, desvio padrão, máximos e mínimos e o coeficiente de covariação.

A, Tabela 3 apresenta a análise descritiva para o INDRRP. A média e mediana para os bancos com menos de 2 milhões de clientes foram 453,94 e 140,48, respectivamente. O coeficiente de variação, apresentou valor 2, 17 para a amostra total, e 1,66 para a amostra de bancos com menos de 2 milhões de clientes.

Tabela 3 – Análise descritiva do Índice de Reclamações Reguladas Procedentes

<b>INDRRP</b>	<b>Amostra Total</b>	<b>Bancos com mais de 2 milhões de clientes</b>	<b>Bancos com menos de 2 milhões de clientes</b>
Média	257,76	61,57	453,94
Mediana	72,27	33,80	140,48
Desvio Padrão	559,84	82,79	752,76
Mínimo	0,23	0,23	41,71
Máximo	2.540,71	305,42	2.540,71
Coeficiente de Variação	2,17	1,34	1,66

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: INDRRP é Índice de Reclamações Reguladas Procedentes.

A Tabela 4, exibe os resultados da análise descritiva dos dados apurados para o INDRR. as medidas de tendência central e de dispersão para os bancos com menos de 2 milhões de clientes foram 2.879,14 e 1.679,61, respectivamente. O coeficiente de variação para a amostra total foi 1,67, e, para bancos com mais de 2 milhões de clientes, foi 1,33.

Tabela 4 – Análise descritiva do Índice de Reclamações Reguladas

<b>INDRR</b>	<b>Amostra Total</b>	<b>Mais de 2 Milhões</b>	<b>Menos de 2 Milhões</b>
Média	1.579,73	280,33	2.879,14
Mediana	308,58	183,59	1.679,61
Desvio Padrão	2.640,35	371,66	3.284,40
Mínimo	5,29	5,29	70,70
Máximo	10.232,43	1.371,73	10.232,43
Coeficiente de Variação	1,67	1,33	1,14

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: INDRR é Índice de Reclamações Reguladas.

A análise descritiva do INDRT consta da Tabela 5, e apresentou média e mediana nos valores de 3.689,73 e 2.719,92. O coeficiente de variação para a amostra total foi 1,51, e para os bancos com mais de 2 milhões de clientes foi 1,34.

Tabela 5 – Análise descritiva do Índice de Reclamações Totais

<b>INDRT</b>	<b>Amostra Total</b>	<b>Mais de 2 Milhões</b>	<b>Menos de 2 Milhões</b>
Média	2.091,75	493,78	3.689,73
Mediana	458,97	301,07	2.719,92
Desvio Padrão	3.150,64	663,45	3.845,49
Mínimo	16,34	16,34	168,97
Máximo	11.438,98	2.460,49	11.438,98
Coeficiente de Variação	1,51	1,34	1,04

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: INDRT é Índice de Reclamações Totais.

De maneira geral, os resultados exibidos nas Tabelas 3 a 5 sugerem que os índices de reclamações apresentaram medias e medianas (medida de tendência central) maiores para os bancos com menos de 2 milhões de clientes. Já o coeficiente de variação (medida de dispersão relativa), apresentou-se maior para a amostra total.

A análise descritiva é concluída com a Tabela 6, descrita na sequência. Os resultados sugerem que o RSPL apresentou alguns resultados negativos, especialmente valores mínimos, decorrente do fato de alguns bancos terem RSPL negativos, conforme mostrado na Tabela 2, A média e a mediana do RSPL para bancos com mais de 2 milhões de clientes foram 0,05 e 0,08, respectivamente, sinalizando medidas de tendência central para RSPL superiores às da amostra de bancos com menos de 2 milhões de clientes.

Tabela 6 – Análise descritiva do Retorno Sobre o Patrimônio Líquido

<b>RSPL</b>	<b>Amostra Total</b>	<b>Mais de 2 Milhões</b>	<b>Menos de 2 Milhões</b>
Média	0,02	0,05	-0,00
Mediana	0,04	0,08	0,04
Desvio Padrão	0,13	0,08	0,17
Mínimo	-0,49	-0,11	-0,49
Máximo	0,20	0,14	0,20
Coeficiente de Variação	5,81	1,49	-37,01

Fonte: dados da pesquisa.

## 4.2 Análise inferencial

A primeira etapa da análise inferencial consistiu em verificar a normalidade das distribuições das quatro variáveis descritas na seção 4.1 por meio de Testes Shapiro-Wilk, cujos resultados estão dispostos na Tabela 7. Este teste considerou a hipótese nula de que a amostra provém de uma população normal, e a hipótese alternativa de que a amostra não provém de uma população normal. Foram efetuados doze testes no total: quatro deles consideraram a amostra, de tamanho igual a 22, quatro testes levaram em conta a amostra de 11 bancos com mais de 2 milhões de clientes e os quatro testes remanescentes referiram-se à amostra de 11 bancos com menos de 2 milhões de clientes.

Tabela 7 – Resultados do Teste Shapiro-Wilk.

<b>Teste de Normalidade Shapiro-Wilk</b>									
	Amostra Total			Mais de 2 Milhões			Menos de 2 Milhões		
	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.	Estatística	gl	Sig.
RSPL	0,73	22	0,00**	0,91	11	0,25	0,71	11	0,00**
INDRRP	0,45	22	0,00**	0,55	11	0,00**	0,58	11	0,00**
INDRR	0,62	22	0,00**	0,57	11	0,00**	0,78	11	0,01**
INDRT	0,64	22	0,00**	0,52	11	0,00**	0,78	11	0,01**

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: gl é o grau de liberdade, sig. é a significância, RSPL é Retorno Sobre o Patrimônio Líquido, INDRRP é o Índice de Reclamações Reguladas Procedentes, INDRR é o Índice de Reclamações Reguladas e INDRT é o Índice de Reclamações Totais. \*\*significativo a 5%.

De acordo com a Tabela 7, o único teste que apresentou significância maior do que 0,05, o que indicaria uma distribuição normal dos dados, foi o do RSPL para bancos com mais de 2 milhões de clientes. Assim, tendo todos os outros apresentado Sig. < 0,05, identifica-se a existência de distribuições não normais dos dados. Portanto, como nem todos os resultados dos testes Shapiro-Wilk indicaram distribuição normal, optou-se, para fins de harmonização na comparação de resultados nas subseções 4.2.1 a 4.2.3 seguintes, em empregar a abordagem não paramétrica, baseado em Alves e Machado Filho (2014).

### 4.2.1 Índice de Reclamações Reguladas Procedentes e RSPL

As reclamações reguladas procedentes, conforme Quadro 1, apresentado no referencial teórico, são aquelas reclamações em que se verificaram indícios de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB (BCB, 2015a). O índice de reclamações reguladas procedentes – INDRRP, é calculado conforme o disposto na primeira linha do Quadro 7, mostrado no Capítulo 3 deste estudo.

A análise inferencial empregou a correlação de Spearman, considerando a hipótese nula de que não haja relação entre o índice de reclamações reguladas procedentes e a rentabilidade, assim como a hipótese alternativa de haver uma correlação negativa entre tais variáveis. A Tabela 8 apresenta as correlações e significâncias encontradas entre Índice de Reclamações Reguladas Procedentes e RSPL para o total de bancos da amostra, para os bancos com mais de 2 milhões de clientes e para os bancos com menos de 2 milhões de clientes.

Tabela 8 – Correlação de Spearman considerando o Índice de Reclamações Reguladas Procedentes e RSPL

Subamostra considerada			RSPL	INDRRP
Total de bancos	INDRRP	Coeficiente de Correlação	-0,38	1
		Sig.	0,08*	
		N	22	22
Bancos com mais de 2 milhões de clientes	INDRRP	Coeficiente de Correlação	-0,35	1
		Sig.	0,30	
		N	11	11
Bancos com menos de 2 milhões de clientes	INDRRP	Coeficiente de Correlação	-0,28	1
		Sig.	0,40	
		N	11	11

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: INDRRP é o Índice de Reclamações Reguladas Procedentes, RSPL é Retorno Sobre o Patrimônio Líquido, sig. é significância, N é o número de bancos considerados. \* significativo a 10%.

Para o total de bancos da amostra, a Tabela 8 mostra que a correlação entre o índice de reclamações reguladas procedentes e o RSPL mostrou-se negativa em 0,38 e foi



significativa a 10%. Ao serem consideradas separadamente as amostras de bancos com mais e com menos de 2 milhões de clientes, observaram-se correlações negativas, porém não foram significativas. A correlação para bancos com mais de 2 milhões de clientes apresentou o coeficiente negativo de 0,35. O coeficiente de correlação observado para os bancos com menos de 2 milhões de clientes foi negativo de 0,28.

#### 4.2.2 Índice de Reclamações Reguladas e RSPL

As reclamações reguladas são obtidas por meio da combinação das reclamações reguladas procedentes com as reclamações reguladas – outras, que consistem naquelas em que não se verificou indício de descumprimento por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB (BCB, 2015a). O índice de reclamações reguladas – INDRR, é calculado segundo o disposto na segunda linha do Quadro 7.

A análise inferencial empregou a correlação de Spearman. Neste caso, a hipótese nula consistiu na inexistência de correlação entre o INDRR e o RSPL, e a hipótese alternativa na existência de uma correlação entre as variáveis. A Tabela 9 apresenta os resultados da correlação entre o índice de reclamações reguladas e o RSPL, considerando o total de bancos e os bancos com mais e menos de 2 milhões de clientes.

Para o total de bancos, a Tabela 9 mostra a correlação negativa no valor de 0,51, e significativa a 5%. Este resultado contrasta com a análise do total de bancos para reclamações reguladas procedentes apresentada no tópico anterior, que teve significância no nível de 10%. Assim, é possível verificar que o INDRR, apurado com base em mais reclamações do que o INDRRP, foi significativo para a análise de correlação com o RSPL.

A amostra composta por bancos com mais de 2 milhões de clientes apresentou-se negativa, com valor de 0,56, e significativa a 10%. Já a amostra de bancos com menos de dois milhões de clientes apresentou correlação negativa de 0,27 e não foi significativa.

Tabela 9 – Correlação de Spearman considerando o Índice de Reclamações Reguladas e o RSPL

Subamostra considerada	RSPL INDRR			
Total de bancos	INDRR	Coeficiente de Correlação	-.513*	1
		Sig.	0,02**	
		N	22	22
Bancos com mais de 2 milhões de clientes	INDRR	Coeficiente de Correlação	-0,56	1
		Sig.	0,08*	
		N	11	11
Bancos com menos de 2 milhões de clientes	INDRR	Coeficiente de Correlação	-0,27	1
		Sig.	0,42	
		N	11	11

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: INDRR é o Índice de Reclamações Reguladas, RSPL é Retorno Sobre o Patrimônio Líquido, sig. é significância, N é o número de bancos considerados. \*\* significativo a 5%, \* significativo a 10%.

#### 4.2.3 Índice de Reclamações Totais e RSPL

As reclamações totais são obtidas a partir do somatório das reclamações reguladas procedentes, reguladas – outras e não reguladas, ou seja, abrange o total de reclamações, mesmo aquelas não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB (BCB, 2015a). O índice de reclamações reguladas totais – IRRT, é calculado conforme disposto na terceira coluna do Quadro 7.

Da mesma forma que apresentado nas subseções 4.2.1 e 4.2.2, a análise inferencial empregou a correlação de Spearman. A hipótese nula indicou a inexistência de correlação entre o índice de reclamações totais e o RSPL dos bancos da amostra. Já a hipótese alternativa indicou a existência de correlação entre as duas variáveis. Os resultados dessa análise constam da Tabela 10.

Tabela 10 – Correlação de Spearman considerando o Índice de Reclamações Totais e o RSPL

Subamostra considerada	RSPL INDRT			
Total de bancos	INDRT	Coeficiente de Correlação	-.431	1
		Sig.	0,05**	
		N	22	22
Bancos com mais de 2 milhões de clientes	INDRT	Coeficiente de Correlação	-0,38	1
		Sig.	0,25	
		N	11	11
Bancos com menos de 2 milhões de clientes	INDRT	Coeficiente de Correlação	-0,20	1
		Sig.	0,56	
		N	11	11

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: INDRT é o Índice de Reclamações Totais, RSPL é o Retorno Sobre o Patrimônio Líquido, sig. é significância, N é o número de bancos considerados. \*\* significativo a 5%.

Os resultados da Tabela 10 mostram que quando analisada a correlação entre o INDRT e o RSPL, para o total de bancos da amostra, observou-se uma correlação negativa de 0,431, sendo significativa a 5%, rejeitando-se a hipótese nula. Neste sentido, observa-se que o INDRT, apurado com base em mais reclamações do que o INDRRP, também foi significativo para a análise de correlação com o RSPL.

A Tabela 10 mostra também, que as correlações entre o INDRT e o RSPL para bancos com mais e menos de 2 milhões de clientes foram negativas, porém não foram significativas. No caso de bancos com mais de 2 milhões de clientes, observou-se uma correlação negativa de 0,38. O coeficiente de correlação dos bancos com menos de 2 milhões de clientes foi de 0,2 negativo.

Assim, considerando-se a amostra total de bancos, observou-se que as correlações do RSPL com os índices de reclamações foram negativas, sendo significativa a 5%, considerando INDRR e INDRT, e significativa a 10%, considerando INDRRP. Os resultados das seções 4.2.1 a 4.2.3 mostraram que ao segmentar a amostra em bancos com mais de 2 milhões de clientes e bancos com menos de 2 milhões de clientes, apuraram-se correlações negativas, mas em geral elas não foram significativas. Apenas a correlação entre o INDRR e o RSPL, para bancos com mais de 2 milhões de clientes, foi significativa a 10%.

Com base na amostra total de bancos, as correlações mostraram-se negativas, o que pode indicar uma associação inversa entre o índice de reclamações e o RSPL, conforme trabalhos anteriores que fizeram uso da correlação de Spearman (PIMENTEL; BRAGA; CASA NOVA, 2005). Outra reflexão é que, apurando-se o índice de reclamações baseados em maior número de reclamações, pode haver maior tendência para confirmar o sentido inverso dessa associação, cujos indícios foram observados empiricamente nesta pesquisa.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Este capítulo apresenta as conclusões e recomendações deste estudo, o qual teve o objetivo geral de investigar a associação entre o índice de reclamações e a rentabilidade de bancos no segundo semestre de 2014. Tratou-se de um estudo descritivo e correlacional, com abordagem quantitativa. A amostra intencional abrangeu 22 bancos, selecionados a partir do relatório '50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional', data base dezembro de 2014, e constantes do *Ranking* de Reclamações do Banco Central no segundo semestre do mesmo ano.

Para atender o objetivo geral descrito no parágrafo anterior, buscou-se cumprir individualmente, os objetivos específicos explicitados na seção 1.4, conforme descrito na sequência.

O primeiro objetivo específico foi identificar estudos associando reclamações a RSC e rentabilidade a RSPL. A primeira parte desse objetivo específico foi concretizada na seção 2.1 que compõe o Referencial Teórico, o qual apresentou as reclamações como indicadores sociais relacionados ao *stakeholder* cliente, mostrando, inclusive, índices que podem ser calculados a partir de reclamações desses clientes, conforme segmentadas com base no Quadro 1. A segunda parte desse objetivo específico, indicando a relação entre rentabilidade e RSPL, foi discutida na seção 2.2 e o Quadro 6 apresentou, inclusive, estudos selecionados que serviram para ressaltar a utilização do RSPL no estudo da rentabilidade em bancos.

O segundo objetivo específico foi verificar a associação entre o índice de reclamações reguladas procedentes e a rentabilidade dos bancos no 2º semestre de 2014. A análise dos dados que melhor evidencia esta associação foi feita por meio da correlação de Spearman apresentada na seção 4.2.1 dos resultados foi sintetizada na Tabela 8. Para o total de bancos da amostra, a correlação entre o índice de reclamações reguladas procedentes e o RSPL mostrou-se negativa em 0,38 e foi significativa a 10%.

O terceiro objetivo específico foi verificar a associação entre o índice de reclamações reguladas e a rentabilidade dos bancos no 2º semestre de 2014. Esta associação foi apresentada na seção 4.2.2 deste trabalho e na Tabela 9. Para o total de bancos, a correlação foi negativa no valor de 0,51 e significativa a 5%.

O quarto objetivo específico consistiu em verificar a associação entre o índice de reclamações total e a rentabilidade dos bancos no 2º semestre de 2014, e está melhor sintetizado na seção 4.2.3 e Tabela 10. Para o total de bancos da amostra, observou-se uma correlação negativa de 0,431, sendo significativa a 5%, rejeitando-se a hipótese nula.

O quinto objetivo específico buscou verificar se existem diferenças nas associações anteriores, considerando os bancos com mais de 2 milhões de clientes e os bancos com menos de 2 milhões de clientes. Este objetivo foi apreciado dentro de cada classificação do índice de reclamações, nas sessões observadas anteriormente. Assim, encontra-se na Tabela 8 da subseção 4.2.1, na Tabela 9 da subseção 4.2.2 e na Tabela 10 da subseção 4.2.3. Os resultados dessas subseções mostraram que ao segmentar a amostra em bancos com mais de 2 milhões de clientes e bancos com menos de 2 milhões de clientes, apuraram-se correlações negativas, mas em geral elas não foram significativas. Apenas a correlação entre o INDRR e o RSPL, para bancos com mais de 2 milhões de clientes, foi significativa a 10%.

Índice de Reclamação	Associação do Índice com RSPL	
	Bancos com mais de 2 milhões de clientes	Bancos com menos de 2 milhões de clientes
Índice de reclamações reguladas procedentes	Correlação negativa, mas não significativa	Correlação negativa, mas não significativa
Índice de reclamações reguladas	Correlação negativa e significativa a 10%	Correlação negativa, mas não significativa
Índice de reclamações totais	Correlação negativa, mas não significativa	Correlação negativa, mas não significativa

Quadro 8 - Resultados da associação entre índice de reclamações e RSPL para bancos da amostra com mais de 2 milhões de clientes e menos de 2 milhões de clientes

Fonte: a autora, a partir de dados da pesquisa.

O atendimento aos objetivos específicos permitiu responder o objetivo geral desta pesquisa. Considerando-se o total de bancos, a associação entre índice de reclamações e RSPL mostrou-se negativa e significativa em diferentes níveis de significância. As correlações entre o índice de reclamações reguladas e o RSPL, e entre o índice de reclamações totais e o RSPL foram negativas em 0,51 e 0,43, respectivamente, sendo ambas significativas à 5%. A correlação entre o índice de

reclamações reguladas procedentes e o RSPL foi negativa em 0,38, com significância à 10%. Considerando bancos com mais de 2 milhões de clientes e com menos de 2 milhões de clientes, as correlações entre os índices de reclamações e o RSPL foram negativas, mas de uma maneira geral não foram significativas.

Este estudo pode contribuir para entender a associação entre dois indicadores que podem ser usados para estudar a análise organizacional de bancos: o índice de reclamações (mais vinculado à RSC e ao atendimento dos interesses dos *stakeholders* cliente e usuário) e o RSPL (mais vinculado à rentabilidade). Considerando a amostra total de bancos, em geral os resultados sinalizaram associação inversa entre o índice de reclamações e o RSPL, uma vez que a correlação mostrou-se negativa. Outra reflexão, com base nos resultados da seção 4.2, foi que, apurando-se o índice de reclamações considerando indicadores baseados em maior número de reclamações, pode haver uma tendência para confirmar o sentido inverso dessa associação, cujos indícios foram observados empiricamente nesta pesquisa.

Este trabalho pode, também, auxiliar bancos a melhor entenderem a importância da RSC e de índices de reclamações como indicadores sociais. Adicionalmente, espera-se que os resultados pesquisa contribuam para reflexões de acadêmicos, reguladores, acionistas, clientes, usuários e demais interessados no estudo da associação entre indicadores de desempenho social e indicadores de desempenho econômico-financeiro de bancos atuantes no Brasil.

Este trabalho aproveitou a oportunidade de utilizar os dados coletados semestralmente de forma inédita no Novo Ranking de Reclamações, disponibilizado pelo BCB em novo formato a partir do segundo semestre de 2014, e os resultados desta pesquisa não devem ser extrapolados para outros períodos nem para outros bancos que não participaram do estudo.

Como agenda de pesquisas futuras, recomenda-se recriar a análise com dados de dois ou mais semestres seguidos ou ainda abrangendo outros bancos. Outra recomendação é confrontar os índices de reclamações com os dados de investimentos sociais dos bancos em ações RSC dirigidas a clientes e usuários, o que poderia servir para verificar em que medida ações socialmente responsáveis afetariam a satisfação desses *stakeholders*. Por fim, o estudo com base no RSPL, e pode indicar um fenômeno mais geral, permitindo que seja investigada empiricamente a

associação entre o índice de reclamações e outros indicadores de rentabilidade apresentados no referencial teórico desta pesquisa.



## REFERÊNCIAS

- ALVES, C. A. M.; GASPAR, D. T.; MARTINS, N. S. Responsabilidade Social Corporativa e Reclamações: uma análise considerando os maiores bancos públicos e privados no Brasil. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, Edição Especial, p. 3191-3215, 2014.
- ALVES, C. A. M.; MACHADO FILHO, C. A. P. Os princípios de governança corporativa e a atuação das ouvidorias em instituições bancárias no Brasil. **GE-PROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Bauru, Ano 9, n. 2, p.51-63, abr./jun. 2014.
- ASSAF NETO, A. **Mercado Financeiro**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- \_\_\_\_\_. **Estrutura e Análise de Balanços**: um enfoque econômico-financeiro. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- BARCELLOS, R. M. R.; DELLAGNELO, E. L. Responsabilidade Social Corporativa: Uma Discussão a Respeito da Epistemologia Subjacente aos Conceitos Utilizados na Área. **Revista Eletrônica de Administração**, ed. 74, n. 1, p. 35-60, jan./abr. 2013.
- BCB. Banco Central do Brasil. **Circular nº3.289, de 31 de agosto de 2005**. Dispõe sobre a constituição e a implementação, no Banco Central do Brasil, do Sistema de Registro e Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR). Disponível em <[http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2005/pdf/circ\\_3289\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2005/pdf/circ_3289_v1_O.pdf)>. Acesso em 17/5/15.
- BCB. Banco Central do Brasil. **Circular nº3.729, de 17 de novembro de 2014a**. Altera a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação (RDR) instituído pela Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005, e o tratamento de registros nesse sistema. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2014/pdf/circ\\_3729\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2014/pdf/circ_3729_v1_O.pdf)>. Acesso em 17/5/15.
- BCB. **Composição**, 2015a. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>>. Acesso em: 27/6/15.
- BCB. **Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF)**, 2015b. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/?COSIF>>. Acesso em: 01/06/15
- BCB. **Entenda o Ranking**, 2015c. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/ranking/entendaNovoRanking.asp?idpai=ranking>>. Acesso em: 01/06/15.

BCB. **Ranking das Instituições Mais Reclamadas**, data base segundo semestre de 2014b. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?ranking>>. Acesso em: 01/06/15.

BCB. **Relatório '50 Maiores Bancos e o Consolidado do Sistema Financeiro Nacional'**, data base dezembro de 2014c. Disponível em: <<http://www4.bcb.gov.br/top50/port/top50.asp>>. Acesso em: 01/06/15.

BCB. **Relatório de Estabilidade Financeira**, v. 12, n. 2, p. 1-65, set. 2013. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RELESTAB201309>>. Acesso em: 31/5/15

BCB. **Relatório de Estabilidade Financeira**, v. 13, n. 1, p. 1-69, mar. 2014d. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RELESTAB201403>>. Acesso em: 31/5/15.

BCB. **Relatório de Estabilidade Financeira**, v. 14, n. 1, p. 1-68, mar. 2015d. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RELESTAB201503>>. Acesso em: 31/5/15.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. **Resolução nº 4.327**, de 25 de abril de 2014. Dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2014/pdf/res\\_4327\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2014/pdf/res_4327_v1_O.pdf)>. Acesso em: 17/5/15.

BRASIL. **Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976**. Dispõe sobre as Sociedades por Ações. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L6404consol.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6404consol.htm)>. Acesso em: 16/6/15.

BRASIL. **Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007**. Altera e revoga dispositivos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11638.htm)>. Acesso em: 16/6/15.

CAMARGO JÚNIOR, A. S.; MATIAS, A. B.; MERLO, E. M. Eficiência Operacional de Bancos no Brasil, América Latina e EUA. In: Congresso Brasileiro de Custos, XII, 2005, Ipanema. **Anais do XII Congresso Brasileiro de Custos**, 2005.

CARROLL, A. B. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. **Business Horizons**, 1991.

\_\_\_\_\_. Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. **Business & Society**, v. 38, n. 3, p. 268-295, 1999.

- CERETTA, P. S.; NIEDERAUER, C. A. P. Rentabilidade e Eficiência no Setor Bancário Brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 3, p.07-26, set./dez. 2001.
- CLARKSON, M. B. E. A *Stakeholder* Framework for Analysing and Evaluating Corporate Social Performance. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 1, p.92-117, 1995.
- COUTINHO, E. S.; AMARAL, H. F. O impacto do aumento da participação do capital estrangeiro no setor bancário brasileiro: análise de variáveis selecionadas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 5, p.1013-1032, set./out. 2003.
- CRISÓSTOMO, V. L.; FREIRE, F. S.; SOARES, P. M. Uma Análise Comparativa da Responsabilidade Social Corporativa entre o Setor Bancário e outros no Brasil. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, v. 23, n. 1, p.103-128, out./dez. 2012.
- DALY, K.; ZHANG, X. Comparative analysis of the performance of Chinese Owned Banks' in Hong Kong 2004-2010. **Journal of Multinational Financial Management**, v. 27, p. 1-10, out. 2014.
- DAVIS, K. Can business afford to ignore social responsibilities? **California Management Review**, v. 2, n. 3, p. 70-76, 1960.
- EUROPEAN CENTRAL BANK. **Beyond ROE – How to Measure Bank Performance**, Appendix to the report on EU banking structures, set. 2010. Disponível em: <<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/beyondroehowtomeasurebankperformance201009en.pdf?6e352b368cc493730f90fe880d101b44>> Acesso em: 25/9/15.
- FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P.; SILVA, F. L.; CHAN, B. L. **Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões**. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2009.
- FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014**, Gartner, Análises Strategy&, 2014.
- FIELD, A. **Descobrendo a Estatística Utilizando o SPSS**. 2ª Ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FREDERICK, W. C. From CSR1 to CSR2: The maturing of business and society thought. **Working Paper n. 279**, Graduate School of Business, University of Pittsburgh, 1978.
- FREEMAN, R. E. The Politics of Stakeholder Theory: some future directions. **Business Ethics Quarterly**, v. 4, n.4, 1994.

\_\_\_\_\_.; HARRISON, J. S.; WICKS, A. C.; PARMAR, B. L.; DE COLLE, S. **Stakeholder Theory: the State of the Art**. New York: Cambridge University Press, 2010.

\_\_\_\_\_.; REED, D. L. Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. **California Management Review**, Vol. XXV, n. 3, 1983.

FRIEDMAN, M. The social responsibility of business is to increase its profits. **New York Times Magazine**, 13 set. 1970.

FROOMAN, J. Stakeholder Influence Strategies. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 2, p.191-205, 1999.

GABRIEL, F.; ASSAF NETO, A.; CORRAR, L. J. O impacto do fim da correção monetária no retorno sobre o patrimônio líquido dos bancos no Brasil. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 40, n. 1, p. 44-54, jan./fev./mar. 2005.

HOFFMANN, V. E.; PROCOPIAK FILHO, J. A.; ROSSETTO, C. A. As estratégias de influência dos stakeholders nas organizações da indústria da construção civil: setor de edificações em Balneário Camburiú – SC. **Ambiente Construído**, Porto Alegre , v. 8, n. 3, p. 21-35, jul./out. 2008.

KANAS, A.; VASILIOU, D.; ERIOTIS, N. Revisiting bank profitability: A semi-parametric approach. **Journal of International Financial Markets, Institutions & Money**, v. 22, n. 4, p.990-1005, out. 2012.

LYRA, M. G.; GOMES, R. C.; JACOVINE, L. A. G. O Papel dos Stakeholders na Sustentabilidade da Empresa: Contribuições para Construção de um Modelo de Análise. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 13, Edição Especial, art. 3, p. 39-52, 2009.

MACEDO, M. A. S.; BARBOSA, A. T. A. M. Eficiência no Sistema Bancário Brasileiro: uma Análise do Desempenho de Bancos de Varejo, Atacado, Middle-Market e Financiamento Utilizando DEA. **Revista de Informação Contábil**, v. 3, n. 3, p. 1-24, jul./set. 2009.

McWILLIAMS, A.; SIEGEL, D. Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective. **Academy of Management Review**, v. 26, n. 1, p. 117-127, 2001.

MENG-WEN, W.; CHUNG-HUA, S. Corporate social responsibility in the banking industry: Motives and financial performance. **Journal of Banking & Finance**, v. 37, n. 9, p.3529-3547, set. 2013.

NECKEL, A. R.; ANDRIGHI, F. F.; HOFFMANN, V. E. Os Stakeholders e sua Influência em uma Rede de Empresa na Destinação Turística de Urubici/SC. *Revista de Negócios*, v. 13, n. 4, p.89-102, out./dez. 2008.

NEVES JÚNIOR, I. J.; RIBEIRO, F. S.; MENDES, F.; CUNHA, M. A. Eficiência Operacional: uma análise exploratória dos 50 maiores bancos brasileiros pelo ranking Bacen. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 7º, 2007, São Paulo. **Controladoria e Contabilidade em Prol do Desenvolvimento**. Disponível em: <<http://www.congressousp.fipecafi.org/web/artigos72007/54.pdf>>. Acesso em: 15/5/2015.

PINHEIRO, J. L. **Mercado de Capitais**: fundamentos e técnicas. 7ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2014.

POST, J. *Corporate Behavior and Social Change*. Reston, VA: **Reston Publishing Company**, 1978.

PRESTON, **Stakeholder management and corporate performance**. In: CLARKSON, M. B. E. A Stakeholder Framework for Analysing and Evaluating Corporate Social Performance. *Academy of Management Review*, v. 20, n. 1, p.92-117, 1995.

ROGERS, D.; REZENDE, C. F.; LEMES, S.; MELO, D. C.; ALMEIDA, M. D. Análise dos índices econômico-financeiros das demonstrações contábeis da Companhia Siderúrgica de Tubarão em diferentes normas (IFRS, US GAAP e BR GAAP). In: SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO, IX., 2006, São Paulo. **Administração no Contexto Internacional**. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/Semead/9semead/resultado\\_semead/trabalhosPDF/251.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/Semead/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/251.pdf)>. Acesso em: 01/06/15.

RUFINO, M. A.; MAZER, L. P.; MACHADO, M. R.; CAVALCANTE, P. R. N. Sustentabilidade e Performance dos Indicadores de Rentabilidade e Lucratividade: um estudo comparativo entre os bancos integrantes e não integrantes do ISE da BM&FBovespa. **Revista Ambiente Contábil**, v. 6, n. 1, p. 1-18, jan./jun. 2014.

SABINO, B. S. et al. A importância dos Stakeholders na Tomada de Decisão das Pousadas de Bombinhas. **Turismo: Visão e Ação**, v. 7, n. 2, p. 341-354, maio/ago. 2005.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. *Metodologia de Pesquisa*. 5ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2013.

- SANTOS, J. R. R. Dos. In: CASTRO, H. O. P. **Introdução ao Mercado de Capitais**. 7ª Ed. Rio de Janeiro: Ed. IBMEC, 1985.
- SERPA, D. A. F.; FOURNEAU, L. F. Responsabilidade Social Corporativa: uma Investigação Sobre a Percepção do Consumidor. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. 3, p.83-103, jul./set. 2007.
- SIEGEL, S.; CASTELLAN JR., N. J. **Estatística Não-paramétrica para Ciências do Comportamento**. 2ª Ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- STEFANELLO, E.; FREITAS, C. A.; STADUTO, A. R. Avaliação do Desempenho Financeiro dos Bancos Cooperativos no Brasil. Sober. In: **Congresso da SOBER**, XLII., 2004, Cuiabá. Disponível em: <<http://www.sober.org.br/palestra/12/06O341.pdf>>. Acesso em 01/06/15.
- STEVENSON, W. J. **Estatística Aplicada à Administração**. Edição 2001. São Paulo: Ed. Harbra, 2001.
- VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

## APENDICES

### APÊNDICE A – Bancos da Amostra e Participantes com Reclamações no Período

Banco da amostra (conglomerado)	Participante
BRADESCO	BANCO ALVORADA S A BANCO BOAVISTA INTERATLANTICO S A BANCO BRADESCARD S A BANCO BRADESCO BBI S A BANCO BRADESCO BERJ S A BANCO BRADESCO CARTOES S A BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S A BANCO BRADESCO S A BANCO CBSS S A CREDIARE S A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	CAIXA ECONOMICA FEDERAL
ITAU	BANCO INVESTCRED UNIBANCO S A BANCO ITAU BBA S A BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S A BANCO ITAU VEICULOS S A BANCO ITAUBANK S A BANCO ITAUCARD S A BANCO ITAULEASING S A FINANCEIRA ITAU CBD S A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO HIPERCARD BANCO MULTIPLO S A ITAU UNIBANCO HOLDING S A ITAU UNIBANCO S A

	LUIZACRED S A SOCIEDADE DE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BB	BANCO DO BRASIL S A BB BANCO DE INVESTIMENTO S A
SANTANDER	AYMORE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S A BANCO BONSUCESSO CONSIGNADO S A BANCO SANTANDER BRASIL S A COMPANHIA DE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO RCI BRASIL
HSBC	BANCO LOSANGO S A BANCO MULTIPLO HSBC BANK BRASIL S A BANCO MULTIPLO
VOTORANTIM	BANCO VOTORANTIM S A BV FINANCEIRA S A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S A	
BANRISUL	BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S A
BMG	BANCO BMG S A BANCO CIFRA S A BCV BANCO DE CREDITO E VAREJO S A CIFRA S A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
MERCANTIL DO BRASIL	BANCO MERCANTIL DE INVESTIMENTOS S A BANCO MERCANTIL DO BRASIL S A MERCANTIL DO BRASIL FINANCEIRA S A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS
PANAMERICANO	BANCO PAN S A
BANCO CSF S A	
BNP PARIBAS	BANCO BNP PARIBAS BRASIL S A BANCO CETELEM S A



CITIBANK	BANCO CITIBANK S A
SOCIETE GENERALE	BANCO CACIQUE S A BANCO PECUNIA S A
BRB	BRB BANCO DE BRASILIA S A BRB CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S A
BANCO DAYCOVAL S A	
SAFRA	BANCO J SAFRA S A BANCO SAFRA S A
BONSUCESSO	
J.MALUCELLI	PARANA BANCO S A
BIC	BANCO INDUSTRIAL E COMERCIAL S A SUL FINANCEIRA S A CREDITO FINANCIAMENTOS E INVESTIMENTOS

Fonte: BCB (2014b).

Nota: exceto pelo Banco do Nordeste do Brasil S/A, Banco Daycoval e Banco CSF, os demais bancos detalharam participantes que tiveram reclamações no período.

## ANEXOS

### Anexo A – Balanço Patrimonial de Bancos e suas Contas

Ativo	Passivo e Patrimônio Líquido
<i>ATIVO CIRCULANTE</i>	<i>PASSIVO CIRCULANTE</i>
<i>Disponibilidades</i>	<i>Depósitos</i>
<i>Aplicações Interfinanceiras de Liquidez</i>	Depósitos a Vista
Aplicações no Mercado Aberto	Depósitos de Poupança
Aplicações e Depósitos Interfinanceiros	Depósitos Interfinanceiros
	Depósitos a Prazo
	Outros Depósitos
<i>Títulos e Valores Mobiliários</i>	<i>Captações de Mercado Aberto</i>
Carteira Própria	Carteira Própria
Títulos Vinculados a Recompra	Carteira de Terceiros
Instrumentos Financeiros Derivativos	Carteira Livre Movimentação
<i>Relações Interfinanceiras</i>	<i>Recursos de Aceites e Emissão de Títulos</i>
Pagamentos e Recebimentos a Liquidar	Recursos de Aceites Cambiais
Repasse Interfinanceiros	Recursos de Letras Imobiliárias,
Correspondentes	Hipotecárias, de Crédito, Debêntures etc.
<i>Relações Interdependências</i>	<i>Relações Interfinanceiras</i>
Recursos em Trânsito de Terceiros	Correspondentes
Transferências Internas de Recursos	<i>Relações Interdependências</i>
<i>Operações de Crédito</i>	Recursos em Trânsito de Terceiros
Operações de Crédito	<i>Obrigações por Empréstimos</i>
Provisão Crédito Liquidação Duvidosa	Empréstimos no País
<i>Operações de Arrendamento Mercantil</i>	Empréstimos no Exterior
Arrendamentos a Receber	<i>Obrigações por Repasses no País</i>
Provisão Crédito Liquidação Duvidosa	Tesouro Nacional
<i>Outros Créditos</i>	BNDES, Fname etc.
Avais e Fianças Honrados	<i>Obrigações por Repasses no Exterior</i>
Carteira de Câmbio	<i>Instrumentos Financeiros Derivativos</i>
Negociação e Intermediação de Valores	<i>Outras Obrigações</i>
<i>Outros Valores e Bens</i>	Cobrança e Arrecadação de Tributos
Outros Valores e Bens	
Provisão para Desvalorização	
<i>ATIVO NÃO CIRCULANTE</i>	
<i>Realizável a Longo Prazo</i>	

<i>Investimentos</i>	Carteira de Câmbio Obrigações Fiscais e Previdenciárias Outras
<i>Imobilizado</i>	
<i>Intangível</i>	<i>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</i> <i>Exigível a Longo Prazo</i>
	<i>Patrimônio Líquido</i>

Fonte: Assaf Neto (2012)

## **Anexo B – Demonstrações de Resultados de Bancos e suas Contas**

### *Receitas de Intermediação Financeira*

Operações de Crédito

Operações de Arrendamento Mercantil

Resultados de Operações com Títulos e Valores Mobiliários

Resultado de Instrumentos Financeiros Derivativos

Resultado de Operações de Câmbio

Resultado de Aplicações Compulsórias

Resultado Financeiro de Seguros, Previdência e Capitalização

### *Despesas de Intermediação Financeira*

Operações de Captação no Mercado

Operações de Empréstimos e Repasses

Operações de Arrendamento Mercantil

Despesas Financeiras de Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e

Capitalização

Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa

### *Resultado Bruto de Intermediação Financeira*

#### *Outras Receitas/Despesas Operacionais*

Receitas de Prestação de Serviços

Rendas de Tarifas Bancárias

Despesas de Pessoal

Despesas Administrativas

Despesas Tributárias

Outras Receitas Operacionais

Outras Despesas Operacionais

*Resultado Operacional*

Provisão para Imposto de Renda e Contribuição Social

Participações no Lucro

*Lucro Líquido*

Fonte: Assaf Neto (2012)

### **Anexo C – Relação dos 50 Maiores Bancos Segundo Relatório do Banco Central do Brasil**

<b>Banco</b>	<b>Ativo Total</b>
BB	1.324.464.414
ITAU	1.117.848.197
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1.064.674.796
BRADESCO	883.438.773
SANTANDER	598.224.807
HSBC	167.971.558
BTG PACTUAL	154.593.402
SAFRA	140.675.131
VOTORANTIM	99.106.714
CITIBANK	60.860.588
BANRISUL	58.933.772
BCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	38.204.992
JP MORGAN CHASE	36.486.230
BNP PARIBAS	34.587.267
CREDIT SUISSE	30.251.097
BCO COOPERATIVO SICREDI S.A.	28.929.333
DEUTSCHE	27.971.057
PAN	25.722.546
BANCOOB	21.889.831
ABC-BRASIL	20.745.453
BCO DAYCOVAL S.A	18.919.978
SOCIETE GENERALE	18.522.349
BMG	17.011.912
BCO RABOBANK INTL BRASIL S.A.	16.896.411

BIC	15.641.508
BANESTES	14.992.118
ALFA	14.698.863
MERCANTIL DO BRASIL	13.261.618
BCO TOKYO-MITSUBISHI BM S.A.	13.082.522
BCO DA AMAZONIA S.A.	12.418.434
BRB	12.229.693
MORGAN STANLEY	12.100.318
PINE	10.404.184
BOFA MERRILL LYNCH	10.301.935
CREDIT AGRICOLE	7.352.404
BCO FIBRA S.A.	7.083.478
ING	5.947.839
BCO CLASSICO S.A.	5.794.076
JOHN DEERE	5.656.035
J.MALUCELLI	5.549.679
INDUSVAL	5.532.190
BARCLAYS	5.435.454
BCO DO EST. DO PA S.A.	5.032.293
ORIGINAL	4.621.026
SOFISA	3.958.818
BCO SUMITOMO MITSUI BRASIL S.A.	3.750.752
BCO DO EST. DE SE S.A.	3.727.938
BONSUCESSO	3.397.750
BBM	3.112.561
BCO CARGILL S.A.	2.627.376
INDUSTRIAL DO BRASIL	2.513.100

Fonte: BCB (2014c)